

## DAYA DUKUNG TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK

Sofjan Aripin\*)

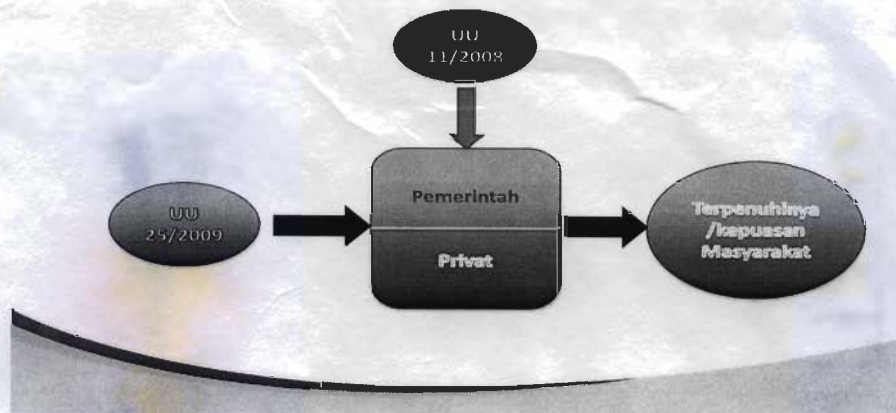
### Paradigma Pelayanan Publik

Perkembangan paradigma administrasi publik sekarang ini telah memasuki era baru yaitu bergesernya perkembangan kearah pelayanan publik (*publik service*) bahkan ada yang mengatakan *new public service*, yang menunjukkan eksistensi bahwa administrator mempunyai peran penting dalam melayani masyarakatnya. Era ini menunjukkan bahwa kemampuan profesionalisme administrator sangat dibutuhkan dalam menghadapi perkembangan permasalahan publik yang bergerak sangat cepat (Fredericson 1970, Hendry 1988, Osborne 1997).

Hal ini berimplikasi terhadap tugas dan fungsi pemerintah untuk menyediakan dan memberikan kesejahteraan bagi masyarakatnya baik berkenaan dengan barang dan jasa yang dibutuhkannya. Di Indonesia, hal tersebut telah digariskan dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang secara legal formal hal tersebut sebenarnya mencerminkan bahwa rakyat harus sejahtera, mungkinkah demikian?. Bagaimana dengan tingginya tingkat kemiskinan dan pengangguran? (misal; ada 33,7 juta orang miskin, (Kontan 13 Februari 2009), tingkat pengangguran 9,34 juta orang (BPS 2008)).

Payung untuk menjamin dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang memadai sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, bahkan untuk menjaga kelancaran, efesiensi, dan efektifitas dalam pelaksanaanya, kiranya UU Nomor 11 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sangat mendukung terhadap implementasi UU tersebut. Dengan tujuan akhir masyarakat merasa terpenuhi/puas atas layanan publiknya, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini.





Pemerintah mempunyai tugas dan fungsi untuk menyediakan bahkan menyalurkan kebutuhan masyarakatnya baik berupa jasa maupun barang(*goods*) sebagai wujud pelayanan kepada masyarakatnya, tentu melalui penyediaan pelayanan barang dan jasa secara adil dan memadai sebagaimana prosedur dan aturan yang berlaku. Yang jelas partisipasi masyarakat dalam pengadaan dan penyaluran barang dan jasa sangat diperlukan, sebagai konsekuensi pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakatnya untuk menunjang terhadap kesejahteraan masyarakatnya.

Pemerintah sebagai administrator publik sekaligus implementor setiap kebijakan publik yang diamanatkan oleh para pengambil keputusan, sebagaimana dikemukakan oleh Pfiffner and Presthus, (1960:4), "*Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by repressentative political bodies*". Hal ini menunjukkan bahwa administrator mempunyai tugas dan fungsi secara angkuntabilitas dan responsibitas pada setiap kebijakan yang diamanatkan oleh para pengambil keputusan (DPR) untuk diimplementasikan secara nyata kepada masyarakatnya.

### Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Administrator sebagai pelaksana kebijakan publik, dalam hal ini implementor terhadap UU No 25 tahun 2009 dengan didukung UU No 11 tahun 2008. Walau secara implementatif UU tersebut baru efektif dilaksanakan paling lambat tahun 2011 dengan daya dukung kelengkapan peraturan pemerintah(PP) tentunya. UU tersebut sedikitnya membutuhkan 5 PP dan 1 Perpres, yaitu : 1). PP Pelayanan Publik; 2). PP Standar Pelayanan Publik; 3). Peran Serta Masyarakat; 4). PP Ruanglingkup Pelayanan Publik; 5).



PP Akses Masyarakat untuk Mendapatkan Pelayanan Publik, serta Perpres Mekanisme Ganti Rugi (Media Taspen 2008) .

Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan dalam implementasi kebijakan pelayanan publik ini berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam menjalankan kebijakan ini, sebagaimana dikemukakan oleh Abdullah (1988:11) dan Smith (1977:261) dalam Tachjan (2006:26), bahwa: "Unsur-unsur implementasi kebijakan yang mutlak harus ada ialah: (1) unsur pelaksana (*implementor*), (2) adanya program yang akan dilaksanakan, (3) *target groups*". Peran pelaksana (administrator) mempunyai peran menentukan dalam implementasi kebijakan ini untuk mewujudkan program yang akan dilaksanakan dan dicapai sesuai tujuan yang diinginkan terhadap sasaran program (*target groups*).

Pelaksana (*implementor*) dalam pelayanan publik ini adalah administrator (pemerintah/privat), baik dalam pengadaan maupun penyaluran bahkan sampai dengan diterimanya barang dan jasa oleh masyarakat tersebut. Sehingga manfaat langsung maupun tidak langsung dapat dirasakannya. Disinilah peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memegang peranan untuk memudahkan dan memperlancar pengadaan dan penyaluran barang dan jasa kepada masyarakat secara efisien dan efektif.

Program yang menjadi runglingkup dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai yang diamanatkan dalam UU No 25 tahun 2009, pasal 5, ayat 2, disebutkan bahwa runglingkup pelayanan publik meliputi : pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lain yang terkait.

Adapun sasaran program (*target groups*) dari program pemerintah sebagaimana yang dikemukakan dalam UU No 25 Tahun 2009 tersebut di atas jelas adalah masyarakat yang akan menikmati pelayanan publik tersebut.

### **Peran Teknologi Informasi dan Komunikasi.**

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu alat bantu dalam peningkatan pelayanan publik agar efisien dan efektif, atau dalam bahasa UU No 25, pasal 4, bahwa pelayanan publik harus berasaskan: a. kepentingan umum, b. kepastian hukum, c. kesamaan hak, d. keseimbangan hak dan kewajiban, e. keprofesionalan, f. partisipatif, g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h. keterbukaan, i. akuntabilitas, j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k. ketepatan waktu, dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.



Berbicara mengenai UU tersebut dalam hal pelayanan publik yang efisien dan efektif kepada publiknya jelas peran TIK akan sangat mempengaruhi kelancaran, ketepatan, dan keterjangkauan dalam pelayanan tersebut sebagaimana di atur dalam UU No 11 tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pasal 4 ayat c, bahwa tujuan pemanfaatan TIK dan Transaksi elektronik adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan publik.

Implementasi TIK dalam pelayanan publik bagi administrator pemerintahan ini telah terwujud seperti adanya *e-government* sebagai alat bantu untuk memperlancar urusan administrator pemerintah maupun menyangkut pelayanan publik. Pemahaman mengenai *e-government* ini menurut pengertian World Bank (dikutip dari Fitriawan@maiser.unila.ac.id), adalah sebagai berikut:

*"E-Government refers to the use by the government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government"*.

Pemerintah Amerika sendiri mendefinisikan *e-government* sebagai berikut: "*e-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*". Sedangkan menurut pengertian Kamus Komputer dan Teknologi Informasi (<http://www.total.or.id/info.php?kk=E-Government>) memberikan pengertian sebagai berikut: "merupakan istilah yang digunakan untuk berbagai kegiatan pemerintah yang dibantu melalui media teknologi informasi dan komunikasi. *E-Government* sering juga disingkat *e-Gov*. *e-Gov* pertama kali diusulkan pada tahun 1990 dan diuji coba di beberapa negara bagian Amerika. Saat ini beberapa negara bagian tersebut telah menerapkan layanan pemerintahan kepada masyarakat dengan menggunakan internet".

Peran TIK dalam pelayanan publik di Indonesia, jelas sangat membantu dalam penyediaan dan penyaluran kebutuhan masyarakat baik barang maupun jasa dalam usahanya untuk mensejahterakan masyarakatnya. Ada beberapa hal yang perlu dipahami dalam konsep pelayanan publik ini, sebagaimana dikemukakan oleh: Ndraha (2005:192), bahwa:

"Konsep pelayanan pemerintah menunjukkan pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang bersifat privat. Pelayanan pemerintah meliputi pelayanan publik yang sifatnya "*no choice*", tarifnya seterjangkau mungkin oleh seluruh lapisan masyarakat terutama lapisan bawah, dan merupakan kewenangan pemerintah, dan pelayanan civil yang sifatnya "*no price*", biaya tidak dibebankan (langsung) kepada orang yang dilayani, dan merupakan kewajiban pemerintah".



Hal ini tentunya berkonsekuensi terhadap kriteria pencapaian yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun privat, sebagaimana ditegaskan lebih lanjut oleh Ndraha (2005:192), bahwa:

”kriteria keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan di sektor publik berbeda dengandisektor privat. Dalam pemerintah, keberhasilan pelayanan publik tidak dapat diukur dengan kepuasan pelanggan, melainkan dengan kepercayaan konsumen terhadap pengelola atau provider, dan penghargaan konsumen akan masa depan yang lebih baik”.

Sedangkan pelayanan oleh privat sebagaimana ditegaskan oleh Ndraha (2005:192): bahwa:

“disektor privat kepuasan itu bervariasi karena fakta pelayanannya banyak pilihan dan karenanya semakin banyak memenuhi harapan dan semakin tinggi kepuasan. Sedangkan disektor publik, karena fakta pelayanannya “*no choice*” (tidak ada pilihan), maka tidak dapat memenuhi harapan dan dapat dikatakan hampir tidak ada kepuasan pelanggan”.

Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah (maupun privat) pada hakekatnya harus menunjukkan “fungsi pelayanan pemerintah (privat) terkandung tujuan untuk mewujudkan suatu keadilan dalam masyarakat”, Rasyid (2002:134). Ada aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik oleh adminisitrator publik ini yaitu berkenaan dengan kompetensi atau kemampuan sumber daya administrator itu sendiri dalam memahami, melakukan, bahkan bertindak dalam pelayanan kepada publiknya, khususnya menyangkut masalah mentalitas administrator (Koentjoroningrat 1984 dan Kaho 1988). Hal ini mengisyaratkan sesepurnanya kebijakan, se jelasnya sistem (SOPs), dan selengkapanya daya dukung fasilitas (termasuk TIK) tanpa kompetensi yang memadai dan mentalitas yang baik akan berdampak terhadap kegagalan dalam pencapaian tujuan negara.

### **Kompetensi SDM**

Kompetensi dan mentalitas administrator publik sebagai aktor utama dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah administrator sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam pelayanan publik baik dalam pelayanan barang maupun jasa untuk mensejahterakan masyarakatnya. Kemampuan dan keakuratan TIK sebagai salah satu daya dukung untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan publik tentu akan sia-sia saja bila kompetensi administratornya lemah.

Sejalan dengan perlunya penguatan kompetensi bagi administrator publik ini, kiranya pemikiran Spencer and Spencer(1993) dapat dijadikan konsep acuan untuk meningkatkan kompetensi para administrator. Spencer and Spencer ( 1993:9-10),



mengemukakan ada lima macam karakteristik kompetensi yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kemampuan administrator (staf), sebagai berikut :

1. *Motives. The things a person consistently think about or want that cause action.*
2. *Traits. Physical characteristics and consistent responses to situations or information.*
3. *Self concept. A person attitudes, values and self image.*
4. *Knowledge. Information a person has in specific content areas*
5. *Skill. The ability to perform a certain physical or mental task.*

Kelima macam karakteristik kompetensi tersebut, menunjukkan bahwa: 1). *motif* merupakan pemikiran atau niat dasar konstan yang mendorong individu untuk bertindak atau berperilaku; 2). *ciri* atau *sifat* merupakan karakteristik yang relatif konstan pada tingkahlaku seseorang; 3). *citra diri* merupakan persepsi individu tentang dirinya; 4). *pengetahuan* merupakan informasi yang dimiliki atau dikuasai seseorang dalam bidang tertentu; dan 5). *keterampilan* merupakan keahlian atau kecakapan melakukan sesuatu dengan baik.

Sebagai catatan menurut pemikiran Spencer and Spencer (1993), bahwa karakteristik motif dan ciri atau sifat agak sukar untuk dibina atau dikembangkan. Lain halnya dengan karakteristik citra diri, pengetahuan, maupun keterampilan mudah untuk dibina dan dikembangkan.

Hal ini tentunya menjadi perhatian penting bagi administrator publik dalam menentukan SDM untuk melaksanakan pelayanan publik dengan memperhatikan akan kompetensi administratornya, sehingga hal ini akan menjaga terhadap kekonsistenan dalam menjalankan UU 25 tahun 2009 dengan dukungan UU 11 tahun 2008, berjalan sistem (SPOs) sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan, serta dukungan penggunaan fasilitas secara tepat guna.

### **Penutup.**

Administrator publik mempunyai peranan penting dan menentukan keberhasilan dan kegagalan suatu pelayanan publik, hal ini tentu berkonsekuensi terhadap ketercapaiannya kesejahteraan yang diamanatkan dalam UU. TIK pada hakekatnya merupakan salah satu prangkat untuk mendukung kelancaran dari visi dan misi pemerintah, khususnya dalam meningkatkan kesejahteraan melalui pelayanan publik yang berkualitas.

Kesempurnaan kebijakan (UU), keterandalan sistem (SOPs), dan daya dukung fasilitas (termasuk TIK) akan ditentukan oleh kompetensi (mentalitas) SDM administrator



publik dalam mengimplementasikan setiap kebijakan. Keberadaan TIK atau *e-government* dalam pelayanan publik menjadi daya dorong bagi administrator untuk lebih efisien dan efektif dalam pelaksanaannya bukan menjadi patologi.

#### **Kepustakaan**

Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama*, Cetakan ke-1, Tangerang: Sirao Credentia Center. Ndraha, Taliziduhu, 2007. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaharuan*, Jakarta:IIP.

\_\_\_\_\_, 2007. *Kybernologi Sebuah Charta Pembaharuan*, Jakarta:IIP.

Pfiffner, John M and Presthus, Robert V. 1960. *Public Administration*. New York : The Ronald Press Company.

Rasyid, Ryaas, 2002. *Makna Pemerintahan , Suatu tinjauan segi Etika dan Kepemimpinan*. Cetakan Kelima Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widya.

Spencer, Lyle M.Jr & Signe M.Spencer. 1993. *Competence At Work Model for Superior Performance*, United States of America: John Wiley and Son. Inc.

Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung – Puslit KP2W Lemlit Unpad.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, tentang *Informasi dan Transaksi Elektronik*.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang *Pelayanan Publik*.

Badan Pusat Statistik 2008

Majalah Kontan, edisi 13 Februari 2009

[Fitriawan@maiser.unila.ac.id](mailto:Fitriawan@maiser.unila.ac.id)

<http://www.total.or.id/info.php?kk=E-Government>